

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Ошибка: запрос регистрации в системе Состояния агента отказал: Неспособный зарегистрировать агента в](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка 6 при вхождении в Функцию Extension Mobility](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Вы не можете войти, потому что телефон является поддерживаемым IPv6](#)

[Проблема](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Профили UDP и IPC](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ описывает, почему агент, которому включили опцию Extension Mobility, может успешно войти к IP-телефону, который поддерживает Функцию Extension Mobility, но не в состоянии входить к Cisco Agent Desktop (CAD), когда это использует тот же идентификатор пользователя и пароль в Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition среда.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)
- Cisco Unified Contact Center Express

[Используемые компоненты](#)

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версия Cisco CallManager 3.x и позже
- Cisco унифицированный менеджер Communications 8. x
- Версия CRS 3.x и позже
- Cisco Unified Contact Center Express 8.0

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Общие сведения

Подсистема Interactive Call Distribution (ICD) IP предоставляет распределение ресурсов и помещающий в очередь к центрам обработки вызовов. Необходимо настроить подсистему ICD IP.

Для выполнения процесса конфигурирования подключите с Cisco Customer Response Application (CRA) веб-сайт администрирования и выполните эти задачи:

- **Настроить пользователей в Cisco CallManager?** Необходимо назначить Расширения icd для пользователей, которые являются агентами в системе ICD IP Cisco и создают пользователя Cisco CallManager для Менеджера ресурсов (RM) подсистемы ICD.
- **Настроить поставщика услуг JTAPI RM?** RM Исполновения системы ICD IP Cisco пользователь Cisco CallManager вызвал поставщика услуг JTAPI. Этот поставщик контролирует телефоны агента, управляет состояниями агента, и вызовами очередей и маршрутами.
- **Группы ресурсов условия?** Группы ресурсов являются совокупностями агентов что использование Очереди контрольной службы (CSQ) для обработки входящих вызовов ICD IP Cisco. Необходимо задать группу ресурсов для использования основанных на группе ресурсов CSQ.
- **Ресурсы условия?** Агенты, которые отвечают на звонки, также известны как ресурсы. После создания группы ресурсов необходимо назначить агентов (ресурсы) на ту группу.

Ошибка: запрос регистрации в системе Состояния агента отказал: Неспособный зарегистрировать агента в

Проблема

Агент, который использует Функцию Extension Mobility в сочетании с Cisco Agent Desktop в системе Cisco ICD, в состоянии войти к Функции Extension Mobility, но войти в свои для Cisco Agent Desktop. Это - сообщение об ошибках, отображенное в журнале agent.dbg:

Примечание: Это сообщение об ошибках отображено более чем две линии из-за ограничений длины.

Решение

Этой проблемой является проблема конфигурации. Существует два типа обнаруженных ошибок.

- При исследовании соответствующих журналов agent.dbg эти ошибки

```
определены:15:24:47 10/29/2003 DEBUG10 PhoneDev PD2864 -----  
BeginCONTROL_FAILURE_CONF-----15:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2918  
OnControlFailureConf:InvokeID is 115:24:47 10/29/2003 MAJOR PhoneDev PD2919  
OnControlFailureConf:FailureCode=<270>CF_JTAPI_CCM_PROBLEM.15:24:47 10/29/2003 MAJOR  
PhoneDev PD2922 OnControlFailureConf:PeripheralErrorCode=<0>.15:24:47 10/29/2003 DEBUG10  
PhoneDev PD2960 -----END CONTROL_FAILURE_CONF
```

Примечание: Полужирный **CF_JTAPI_CCM_PROBLEM** сообщает, что телефон не привязан к пользователю RM в этом случае.

- При исследовании соответствующих журналов MIVR эти ошибки появляются:
410: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMgr has had a problem invoking a method: **Module=RM** component,The name of the method that invoked another method=initAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi. InvalidArgumentExceptionImpl: **Address 7607 is not in provider's domain.**
411: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of resource failed: Module=RM component,The description of a message sent from/to the RM=class com.cisco.wf.subsystems.rmcm.msgs.CTIOpenReqMsg Rsrc: Req.ID:3,A specific description for a trace=problems in JTAPI or CM <...>
422: Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMgr has had a problem invoking a method: **Module=RM** component,The name of the method that invoked another method=initAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi. InvalidArgumentExceptionImpl: **Address 7607 is not in provider's domain.**
423: Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of resource failed: Module=RM component,The description of a message sent from/to the RM=CTISetAgentStateReqMsg (Rsrc:5103 InvokeID:1 State:LOGIN Forced:False),A specific description for a trace=problems in JTAPI or CM

Примечание: , вместе с полужирным **Адресом 7607** не находится в домене поставщика, покажите, что Расширение icd (7607) не привязано к пользователю RM в этом случае.

На основе этих обнаружений кажется, что проблема вызвана попыткой входа пользователем, IP-телефон которого не привязан к пользователю RM. В этом случае Профиль устройства Функции Extension Mobility привязан к пользователю RM, но IP-телефон, используемый для входа в систему Функции Extension Mobility, не привязан к пользователю RM. Для ICD для работы в настройке Функции Extension Mobility это должно быть привязанный и к Профилям устройства Мобильности расширения агента и к любому IP-телефону, который может использовать агент. Как только IP-телефон и Профиль устройства Функции Extension Mobility привязаны к пользователю RM, агент в состоянии успешно войти к Cisco Agent Desktop.

Ошибка 6 при вхождении в Функцию Extension Mobility

Проблема

Пользователь IPCC получает "Ошибку 6" сообщений об ошибках, когда они входят к Функции Extension Mobility.

Решение

Это - проблема Протокола LDAP. Для решения этого вопроса воссоздайте пользователя в Каталоге DC.

Ошибка: Вы не можете войти, потому что телефон является поддерживающим IPv6

Проблема

Вы получаете это сообщение об ошибках при использовании Функции Extension Mobility для регистрации к программному обеспечению CAD:

You cannot log in because the phone is IPv6-enabled. IPv6-enabled phones are not compatible with CAD.

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCti18636](#).

Завершите одно из этих решений как обходной путь:

Решение 1

Выполните следующие действия:

1. Обратитесь к странице конфигурации конечного пользователя CallManager.
2. Под управляемыми устройствами привяжите MAC-адрес IP-телефона с конечным пользователем.
3. Добавьте, что пользователь к *стандартному СТИ* включил группу пользователей, и затем добавьте телефон в gsmc пользователе.

Решение 2

Выполните следующие действия:

1. Выберите **CUCM Administration > Device > Phone** и нажмите IP-телефон, на котором происходит проблема.
2. Выберите **Device > Device Settings > Common Device Configuration**.
3. Под конфигурацией обычного устройства измените режим адресации IP на **IPv4 только**.
4. Из страницы конфигурации телефона CUCM, сброс IP-телефон.
5. Перезагрузите сервисы STIManager и TFTP.

Профили UDP и IPC

Проблема

После регистрации CAD и телефону IP-коммуникатора Cisco, и вы нажимаете Ready in CAD, вы получаете это сообщение об ошибках: `Resource is off`. Если вы тогда перезапускаете IP-

коммуникатор Cisco, вы получаете это сообщение об ошибках: device is connected. При нажатии Ready он работает.

Эти журналы показывают, что приложение JTAPI (такое как Унифицированный Contact Center Express или Предприятие) неспособно управлять физическим устройством после того, как в это входят через Функцию Extension Mobility:

- Трассировки CallManager
- CTI отслеживает от CallManager RTMT
- JTAPI регистрирует от UCCx

С подобной ошибкой встречаются в журналах JGW или JTAPI:

```
410: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMGr has had a problem invoking a method: Module=RM component,The name of the method that invoked another method=initAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi. InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7607 is not in provider's domain. 411: Oct 29 16:59:58.921 EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of resource failed: Module=RM component,The description of a message sent from/to the RM=class com.cisco.wf.subsystems.rmcm.msgs.CTIOpenReqMsg Rsrc: Req.ID:3,A specific description for a trace=problems in JTAPI or CM <...>422: Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS_RM-3-RIMGR_METHOD_INVOC_ERROR:RIMGr has had a problem invoking a method: Module=RM component,The name of the method that invoked another method=initAddr,The name of the method invoked=getAddress,The error message resulting from a method invocation=throws exception com.cisco.jtapi. InvalidArgumentExceptionImpl: Address 7607 is not in provider's domain. 423: Oct 29 16:59:59.500 EST %MIVR-SS_RM-3-LOGIN_FAILED:Login of resource failed: Module=RM component,The description of a message sent from/to the RM=CTISetAgentStateReqMsg (Rsrc:5103 InvokeID:1 State:LOGIN Forced:False),A specific description for a trace=problems in JTAPI or CM
```

Решение

Проблема происходит, потому что Протокол передачи дэйтаграмм Пользователя Extension Mobility (UDP) неспособен управляться приложением JTAPI.

Эта проблема может произойти в среде, где приложение JTAPI привязано к профилям Функции Extension Mobility на Cisco Unified Communications Manager.

Выполните один из этих шагов для решения вопроса:

- Перезапустите приложение.
- Остановите сервис CTIManager Cisco на всех узлах, затем запустите сервис CTIManager Cisco на всех узлах.

Примечание: Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCty22899 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) и [CSCts56726 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Дополнительные сведения

- [Руководство администратора Cisco Customer Response Application](#)
- [Установка и настройка характеристик Extension Mobility с помощью: Расширенные службы 2.2; CRA 2.2 или CRS 3.0\(2\) и CallManager 3.2](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)